



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KNOTTS INDONESIA DALAM
MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi

Andrisa Shaliara Putri Arikenda
44219010104

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andrisa Shaliara Putri Arikenda

NIM : 44219010104

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan KNOTTS Indonesia dalam
Membentuk Kepuasan Pelanggan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil dari plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Januari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Andrisa Shaliara Putri Arikenda

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Andrisa Shaliara Putri Arikenda
NIM : 44219010104
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan KNOTTS Indonesia dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 NIDN	: Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si 0301117301	()
Ketua Penguji NIDN	: Novi Erlita, S.Sos, MA 0309118502	()
Penguji Ahli NIDN	: Dr. Immulansati T, S.H, M.Si 0330077301	()

Menyetujui Ketua Bidang Studi


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

Jakarta, 24 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliatwati, M Si

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarella, M Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andrisa Shaliara Putri Arikenda
NIM : 44219010104
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan KNOTTS Indonesia dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan meyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 25 Januari 2023
Yang Menyatakan,



Andrisa Shaliara Putri Arikenda

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, Anugerah dan pimpinan-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan KNOTTS Indonesia dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan”.

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi Tugas Akhir Skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Banyak bantuan dan hal baru yang diperoleh dalam penyusunan proposal ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berjasa memberikan motivasi serta dukungan dalam rangka menyelesaikan proposal skripsi ini, baik dukungan moril maupun materil, antara lain penulis tujukan kepada :

1. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, berbagi ilmu, memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Suryaning Hayati, SE, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana dan dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir.
3. Dr.Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Anindita S.Pd, M.Ikom, selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana untuk segala ilmu serta pengajaran yang diberikan selama masa perkuliahan.

7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Ibu saya tercinta, ibu Narissa yang telah memberikan dukungan dalam bentuk moral maupun material sehingga penulis bisa melewati segala permasalahan yang terjadi selama proses perkuliahan dan juga sudah memberikan banyak sekali pembelajaran dari sejak kecil hingga sekarang. Tidak lupa juga untuk kakak saya, uni Vasya yang telah memberikan support dalam proses perkuliahan sejak semester awal hingga semester akhir.
9. Mama Ike, Nenek Tina dan semua keluarga Ariyanto dan Ashari yang tidak pernah berhenti untuk mendukung dari dulu hingga saat ini.
10. Fanisa Zunil dan Amara Jasmine selaku support system saya sejak sekolah menengah pertama hingga saat ini. Terima kasih banyak sudah mau mendengarkan keluh kesah saya dari dulu hingga saya bisa tetap semangat dalam menjalankan kehidupan. Dan juga tidak pernah berhenti untuk memberikan segala bantuan.
11. Odeta Yuandi, Mitha Aulia, Achmad Romadhoni, Arfan Marselindo, Muhammad Aldi, Muhammad Gilang, Andhika Destryari, Emil Mario, Indika Yusefi, Christian Rionaldo, Dessy Julita dan Adinda Putri yang telah menemani saya dan selalu memberikan hiburan dan juga memberikan segala bantuan selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan dalam penulisan skripsi Annisa Marshaluna, Cindy Angelia dan Ayu Syahnur yang tidak pernah berhenti mendukung dan membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

13. Teman-teman magang ANTV saya Ule, Mity, Shanda, Fadhil dan James yang sampai saat ini selalu memberikan support serta candaan yang dapat menghibur saya disaat saya sedang merasa down.
14. Seluruh anggota Himpunan Mahasiswa Public Relations periode 2021/2022.
15. Teman-teman seperjuangan program studi Public Relations angkatan 2019.
16. Seluruh Informan yang telah bersedia menyediakan waktu serta pemikirannya dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti
17. Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang, kuat dan selalu sabar dalam segala kondisi baik ataupun buruk. I'm feeling so proud of my self, because I can fight through all the obstacles.

Jakarta, Januari 2023.

Penyusun



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Andrisa Shaliara Putri Arikenda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Komunikasi.....	18
2.2.1 Tujuan Komunikasi.....	18
2.2.2 Fungsi Komunikasi	19
2.3 Public Relations	20
2.3.1 Tujuan Public Relations.....	20
2.3.2 Fungsi Public Relations	21
2.4 Citra.....	21
2.5 Pelayanan	22
2.5.1 Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	25

2.6 Pelanggan	26
2.6.1 Jenis-jenis Pelanggan	27
2.6.2 Kepuasan Pelanggan	29
2.6.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	30
2.6.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	31
2.7 Customer Relationship.....	31
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	33
3.3 Subjek Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Data Primer	37
3.4.2 Data Sekunder.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
3.6.1 Triangulasi Teknik.....	39
3.6.2 Triangulasi Sumber Data	39
BAB IV.....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum KNOTTS Indonesia	41
4.1.1 Sejarah KNOTTS Indonesia	41
4.1.2 Logo KNOTTS Indonesia.....	42
4.1.3 Fasilitas KNOTTS Indonesia.....	43
4.1.4 Lokasi KNOTTS Indonesia	45
4.1.5 Menu KNOTTS Indonesia.....	46
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Pentingnya Pelayanan	48
4.2.2 Bukti Langsung (Tangibles)	48
4.2.3 Kendala (Reliability).....	56
4.2.4 Ketanggapan (Responsiveness)	57
4.2.5 Jaminan (Assurance).....	61
4.2.6 Sarana.....	64
4.3 Pembahasan.....	65

a. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	65
b. Kendala (Reliability).....	67
c. Ketanggapan (Responsiveness).....	69
d. Jaminan (Assurance).....	72
e. Sarana	74
BAB V	77
KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	79
5.2.1 Saran Akademis	79
5.2.2 Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram KNOTTS Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Grab KNOTTS Indonesia.....	5
Gambar 4.1 Instagram @knotts.id.....	39
Gambar 4.2 Logo KNOTTS Indonesia.....	40
Gambar 4.3 Seragam Karyawan KNOTTS Indonesia.....	41
Gambar 4.4 Meja dan Kursi KNOTTS Indonesia.....	41
Gambar 4.5 Lahan Parkir KNOTTS Indonesia.....	42
Gambar 4.6 Lokasi KNOTTS Indonesia.....	43
Gambar 4.7 Menu KNOTTS Indonesia.....	44
Gambar 4.8 Tempat Makan (Dine-In) Atas KNOTTS Indonesia.....	47
Gambar 4.9 Tempat Makan (Dine-In) Bawah KNOTTS Indonesia.....	47
Gambar 4.10 Lahan Parkir Bagian Luar KNOTTS Indonesia.....	49
Gambar 4.11 Lahan Parkir Bagian Dalam KNOTTS Indonesia.....	49
Gambar 4.12 Lahan Parkir Bagian Dalam KNOTTS Indonesia.....	50
Gambar 4.13 Kebersihan Lingkungan Sekitar KNOTTS Indonesia.....	52
Gambar 4.14 Kebersihan pada KNOTTS Indonesia.....	52
Gambar 4.15 Flow Chart Dimensi Kualitas Pelayanan.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	33

